



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001311216

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027199-40.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA YARA MORAIS FORRER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), SERGIO GOMES E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 57563
APEL. Nº 1027199-40.2024.8.26.0001
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : BANCO DO BRASIL S/A.
APDA. : MARIA YARA MORAES FORRER

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de parcial procedência na origem – Transações não reconhecidas pelo autor (empréstimo, débito em cartão de crédito, resgate de aplicação financeira e transferência via PIX) – Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vistas que as transações que fogem ao perfil da autora – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Determinação de devolução dos valores despendidos pela autora em razão das transações questionadas – Danos morais – Configuração – Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico - Valor fixado em R\$ 5.000,00, com os consectários de estilo - Princípios da significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de transações bancárias c.c. indenização por danos morais e materiais ajuizada por Maria Yara Moraes Forrer contra Banco do Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 303/307, de lavra do Magistrado CLÓVIS RICARDO DE TOLEDO JÚNIOR, com fundamento no inciso I, do art. 487, do CPC, julgou parcialmente procedentes os pedidos para, após confirmar a antecipação dos efeitos da tutela, declarar nulo débito no valor de R\$ 39.000,00, da fatura do cartão de crédito, em 25/06/2024, bem como eventuais juros ou encargos decorrentes deste (fls. 48); (b) a nulidade do empréstimo no valor de R\$ 30.075,94, realizado no dia 25/06/2024 (fls. 44/47), com a devolução dos valores eventualmente pagos referente a este; (c) a nulidade das operações realizadas e a devolução dos valores transferidos a terceiros, no valor de R\$ 34.724,06 (fls. 51), e (d) a restituição do valor resgatado indevidamente no montante de R\$ 31.337,30 ao respectivo fundo, Fundo BB RF Ref. DI Plus

Ágil; (e) a restituição de todos os valores resgatados de sua conta, consistentes em investimentos, em razão da necessidade de não deixar a sua conta negativa (apuráveis em liquidação de sentença); (f) para reconhecer o indébito e a conseqüente devolução de R\$ 391,98, de seu extrato de cartão de crédito; (g) a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, devendo todas as restituições e dos danos morais, serem atualizadas na forma do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, contados da data da propositura da demanda (art. 1º, parágrafo 2º, da Lei nº 6.899/81), e com juros de mora, nos termos do art. 406, do Código Civil, contados de cada uma das transações reputadas indevidas (para que a autora não seja prejudicada), e os danos morais, contados da citação.

Em razão da sucumbência, condenou a instituição financeira ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da soma das condenações, na data do trânsito em julgado, nos termos do art. 85, parágrafo 2º, I, II, III e IV, do Código de Processo Civil, sobre os quais incidirão os juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil, contados do trânsito em julgado, conforme embargos declaratórios acolhidos às fls. 382/385.

Irresignada, apelou a instituição financeira buscando reforma, sustentando, em apertada síntese, que todas as transações questionadas foram realizadas mediante a utilização regular das credenciais da titular da conta, mediante processos seguros de autenticação, senha pessoal/credenciais de segurança, portanto, é um fato imprevisível ao banco supor uma fraude, não havendo que se falar em inexigibilidade de débitos, devolução de valores e indenização por danos morais. Em outra linha de argumentação, caso não seja este o entendimento, requer a redução do “*quantum*” indenizatório.

Recurso regularmente processado, com resposta da autora/apelada (fls. 440/453), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação da autora é no sentido de que, em 25.06.2024, foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima de golpe de R\$ 133.875,94; afirma que tentou acessar sua conta, pelo site www.bb.com.br, recebendo a mensagem de que a senha estava bloqueada por motivo de segurança; diz que, após tentativas de acesso, recebeu uma ligação de número que estava atrelado à foto de seu gerente e possuía o logotipo da instituição financeira; relata que o suposto gerente transferiu a ligação para um suposto técnico que alegou ser de Brasília e que seria necessária a realização de alguns procedimentos a fim de coibir a consumação de um golpe no valor de R\$ 8.000,00; discorre que seguiu as determinações do suposto técnico, entretanto, percebeu que o suposto gerente estava efetuando uma transferência da sua conta para a pessoa chamada Amanda, e não o cancelamento de suposta fraude; relata que contactou a instituição financeira e informou que havia sido vítima de um golpe, sendo orientada a comparecer na agência bancária para finalizar o cancelamento de tais despesas; diz que sofreu diversas movimentações na conta, que o empréstimo foi aprovado sem assinatura, no valor de R\$ 30.075,94 (com valor final de R\$ 69.022,80); insiste que encontra-se obrigada a efetuar o pagamento ao banco réu de 044 parcelas, no valor de R\$ 1.568,70, a partir de setembro de 2024; discorre que o cartão de crédito foi usado para pagamento de um título do Banco Safra, no total de R\$ 39.000,00; os resgate de valores mantidos em aplicação foram realizados no valor de R\$ 31.337,30; que as transferências bancárias para terceiros desconhecidos, foram de R\$ 24.900,00 e que houve o aumento de limite do cheque especial de R\$ 3.500,00 para R\$ 16.800,00. Pretende, portanto, a suspensão das parcelas do empréstimo de R\$ 1.568,70, nulidade das operações realizadas e a devolução dos valores transferidos a terceiros, no total de R\$ 64.800,00, a restituição dos investimentos resgatados e perdas pelo aumento dos limites do cheque especial e do cartão de crédito, corrigidos e em dobro.

Com efeito, na fraude noticiada, conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, o fraudador se identifica como funcionário do banco em contato telefônico com a vítima e noticia operações suspeitas em sua conta bancária, orientando-a sobre como proceder.

O cerne da controvérsia está na existência de falha na prestação de serviços da instituição financeira/ré, ou seja, se poderia evitar a consumação do golpe praticado por terceiro.

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito dos recursos repetitivos: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento da Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

E, ainda, conforme Enunciado 14, do TJSP: “*Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ*”.

A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes,

aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Tendo em vista o “derrame” de fraudes, com características semelhantes, o Judiciário não tem elementos para auferir, inclusive, sobre a verdade real, conformando-se, apenas, com a verdade formal.

Não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da instituição financeira/ré decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, a movimentação de quantias consideráveis, em cotejo àquelas que a autora normalmente efetua, deveria ter sido detectada de forma preventiva, mormente em se tratando de operações que fogem do perfil de consumo da autora.

Não se pode olvidar da conduta culposa da ré em não se cercar de meios a fim de minimizar a possibilidade de invasão de seu sistema. Cabe destacar que a vulnerabilidade decorreu também da conduta do banco, uma vez que possibilitou a captura, por terceiros, de dados de seus clientes correntistas, no caso, a autora.

No caso em tela, a prova dos autos corroborava a omissão da instituição financeira com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes, principalmente porque o empréstimo (s) e/ou transferências, resgate de aplicação financeira, utilização de cartão de crédito para pagamento de título, foram realizados quase todos no mesmo dia, conforme extratos bancários juntados aos autos (fls. 51 e seguintes).

Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo ressaltar que as transações realizadas fogem ao perfil do cliente.

Desta feita, a falha da ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída à autora que, ao final, sofreu diretamente com empréstimos, débitos e transferências via PIX de valores consideráveis, **realizadas em curto**

espaço de tempo, para pessoas totalmente desconhecidas (R\$ 24.900,00 à Maria K. Brilhante Dias e R\$ 39.900,00 à Amanda S. Gonçalves – fls. 51).

Ressalte, também, que a autora contestou os débitos tão logo se deu conta da fraude e cuidou de noticiar os fatos à Polícia (conforme boletim de ocorrência – fls. 70/71), de modo que era dever do banco impedir a cobrança e instaurar o procedimento de *chargeback*, como prevê o art. 54-G, inciso I, do CDC, o que implicava chamar o beneficiário do débito a justificar a origem das operações, todavia, ao contrário do que alegou em contestação, o banco não demonstrou, documentalmente, que enfrentou o questionamento da autora, adotando a referida providência administrativa, mantendo o lançamento que, com cautela mínima, poderia expurgar, até porque, convenha-se, o golpista certamente não se apresentaria para defender a legalidade da transação.

As regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Destarte, não comprovadas as relações jurídicas das quais advieram os débitos, é mesmo caso de declarar: a nulidade do empréstimo no valor de R\$ 30.075,94, realizado no dia 25/06/2024 (fls. 44/47), com a devolução à autora dos valores eventualmente pagos; a nulidade das operações realizadas e a devolução dos valores transferidos a terceiros, no valor de R\$ 34.724,06 (fls. 51); a restituição do valor resgatado indevidamente no montante de R\$ 31.337,30 ao respectivo fundo, Fundo BB RF Ref. DI Plus Ágil; a restituição de todos os valores resgatados de sua conta, consistentes em investimentos, em razão da necessidade de não

deixar a sua conta negativa (apuráveis em liquidação de sentença); para reconhecer o indébito e a consequente devolução de R\$ 391,98, de seu extrato de cartão de crédito.

Respectivos valores deverão ser corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP, e juros de mora de 1% ao mês, a contar das transferências bancárias ou do desembolso. Com entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28/08/2024), a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406, parágrafo 1º, do Código Civil).

Por oportuno, resta analisar se sofreu ou não a autora danos morais passíveis de reparação.

E, no meu sentir, a resposta é positiva, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, se as transferências de valores se deram de forma fraudulenta, sem que o banco tenha se preocupado em solucionar a questão na esfera administrativa, impondo consequências negativas à autora, como a indisponibilidade de valores, perda de tempo útil na tentativa de solução do problema com consequente desgaste físico e mental, à evidência que a questão se desdobrou da situação do mero aborrecimento.

Forçoso, portanto, reconhecer o dano moral sofrido pela autora, pois evidente que a subtração de montante considerável de sua conta corrente, privando-o do numerário para fazer frente às despesas do cotidiano, causa angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano, ressaltando-se que esta situação restou agravada pela recusa da ré em resolvê-la administrativamente, compelindo o demandante a ingressar com a presente ação.

A condenação em danos morais, de outro lado, deve ser proporcional ao ilícito, pois a jurisprudência entende por configurado verdadeiro ataque à dignidade nestes casos, pois reconhece que esta situação é mais do que suficiente para causar à parte atingida graves dissabores, transtornos e desgastes físicos e emocionais, abalando-a, assim, moralmente.

No que diz respeito ao “*quantum*”, entendo que a indenização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deve se basear em critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva.

Na hipótese dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado e os demais parâmetros norteadores acima declinados, entendo que a indenização fixada em primeiro grau deve ser mantida (R\$ 5.000,00), com os mesmos critérios de correção adotados na r.sentença, diante dos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, o fato de os descontos terem sido efetivados em sua conta, coibindo-se, assim, a repetição da conduta ofensiva.

Por fim, nos termos do art. 85, parágrafo 11º, do CPC, dado o improvimento do recurso da instituição financeira, majoro os honorários advocatícios devidos por ela ao patrono da autora para 15% do valor atualizado da soma das condenações.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora